922/13

Den 9. september 2013 blev i sag nr. 84.341:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af den forsikrede bil, en Saab, årgang 2002.

Selskabet har afvist kravet med henvisning til, at det ikke findes godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 16/4 2013, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Får stjålet min bil d. 29/12-2012.
Stille min bil på …vej … som er i nærheden af min vens [adresse]. Den bliver stjålet om aftenen til natten til d. 30/12-12.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få udbetalt erstatning for min bil som blev stjålet d. 29/12-2012.

I en vedlagt supplerende redegørelse har klageren anført:

"Kort fortalt min historie i små detaljer efterfølgende spec.
Kl. ca. 19 ankommer hos min ven på Å…vej, herefter tilbage til min egen adresse A…vej …, efterfølgende retur til min ven. Efter følgende til C.[by] og herefter til E…vej og retur til min ven på Å…vej i B. [by].

Jeg vil indlede dette tillæg, med at det har været den mest ubehagelige oplevelse med den person som har haft sagen i Topdanmark (Inspektør …), aldrig har jeg blevet fornærmet så meget i mit liv. Han har lige fra starten af sagen nærmest anklaget mig for at være kriminel.

2. 84.341

Da Jeg kun i lang tid kun har haft en nøgle til min bil, fordi min kæreste for snart 3,5 år siden har smidt den anden nøgle væk og ville ikke anskaffe min en ny, da det på det tidspunkt kostede 2800 kr. at få omstillet nøglesystemet + en ny nøgle, det var det som gjorde at jeg kom i kontakt med en Inspektør. Jeg er med flere telefonopkald og et møde på min egen adresse fået en så ubehagelig tilspørgsel og chikane om ting som jeg har foretaget mig så jeg går og tænker på at anmelde dem for chikane.

Der står også i brevet fra Topdanmark, at jeg heller ikke har ringet og oplyst at jeg har mistet en nøgle til min bil, hvem gør det i Danmark ?

D. 29. december 2012 får jeg stjålet min bil imellem aftenen og natten til d. 30. december 2012.

Jeg køre om aftenen d. 29. *december* 2012 over til min ven … som bor på Å…vej, jeg parkere bilen længere ned af vejen da der ikke er plads på ud for min vens opgang.

I mellem tiden jeg er derover hos min ven, låner jeg hans bil til at køre retur til min adresse fordi min egen bil er fyldt op med klapvogn og diverse andre sager. Jeg køre derover for at hente legesager til min datter. Jeg har i mellemtiden glemt, at jeg skal ud og aflevere min datter i C.[by] hos min ex-kæreste (helt uden for normal procedure), så efter jeg kommer retur til min vens adresse, slår jeg to fluer med et smæk, køre til C. [by] med min datter omkring kl. 20.00 og henter i mellemtiden et legehus hos min veninde på E…vej. Derefter køre jeg retur til min ven omkring kl. 21 for at fortsætte det hyggelige samvær. Jeg ligger slet ikke mærke til om min bil på det tidspunkt er væk eller ej, da det er i den anden ende jeg kommer ind og parkere min vens bil, det er mørkt og koldt så jeg skynder mig ind i varmen, jeg forventer da at min bil holder dernede. Det er jeg også blevet anklaget for af Topdanmark, at det er underligt at jeg ikke ser det. Jeg regner i min verden at den står der.

Jeg kommer så ud omkring kl. 1.15 om natten og kan ikke finde min bil, jeg bliver helt rundt på gulvet og løber retur til min ven og låner hans bil for køre rundt i kvarteret og samtidig køre ind til havnen som i også kan se på en fartbøde som er vedlagt.

På min samtale spec., har jeg to gange sms til et nummer som jeg ikke kunne huske modtager på, Topdanmark bruger åbenbart den årsag i første omgang til afvise min sag, de oplyser mig at det har en stor vægtning at jeg fik afvist min sag. Jeg var forvirret i telefonen da Inspektør … ringer og ville have bekræftet hvem det er, derfor i første omgang kunne jeg ikke oplyse det. Jeg finder så efterfølgende ud af det og oplyser senere så Klagechef … fra Topdanmark, at det er min exkæreste mobilnr. Så nu tror jeg at de vil udbetale mit beløb men ak nej. Det nummer jeg skriver til omkring kl. 20,10 og 20,20 er for at fortælle min exkæreste at jeg er på vej med min datter, ikke andet.

Topdanmark kommer så 6 uger efter at min bil er stjålet for at få mig til at kunne huske alle detaljer i min sag fordi at de siger til mig at politiet ikke gør noget. Det er så totalt kritisabelt, at de så kommer 6 uger efter for at få en til at kunne huske alle detaljer. Efterfølgende lige meget hvad jeg så siger til Inspektøren …, så bruger han det imod mig, sikkert for at kunne afvise sagen, da man ikke kan huske alle detaljer så lang tid efter. Det er jo også en god taktik at bruge. Så fremgangsmåden fra Topdanmarks side er at fange en i små detaljer på 10 og 20 minutter, og få en ud af balance og bruge det til at afvise sagen på, er utrolig kritisabelt som forsikringstager. Lige fra han trådte ind af døren på min bopæl og nærmest fornærmede mig med at jeg allerede efter 6 uger har købt ny bil, hvem i Danmark har ikke brug for en bil til sin familie og helt sikkert efter 6 uger uden bil, og efterfølgende sagde til mig at så er der jo også en god slat penge tilbage når den nu kun har kostet 42.000kr. den nye brugte, HVIS du

nu får udbetalt dem sagde han. Hvad i alverden bilder en medarbejder sig ind at behandle forsikringstager på den måde. Er mig helt ufatteligt i min verden.

De bruger efterfølgende så min samtalespec. til at afvise min sag. Min samtalespec. viser at jeg har i det tidsrum hvor jeg har anmeldt min sag, samtaler på min egen adresse og lidt senere når jeg køre retur fra adressen Å…vej til min bopæl for at hente legeting til min datter, sms senere i C.[by] , sms på [E…vej] og så ingen aktivitet fra kl.ca. 21 om aftenen til sent om natten. Jeg syntes det er så kritisabel at Topdanmark kan afvise en sag p.g.a. min samtalespec., hvad beviser det om min er blevet stjålet på den adresse. SKAL man nu sidde oven på ens bil, tage et billede med en på køleren og med et vejskilt i baggrunden, hvor er vi snart henne. Hvis jeg nu beslutter at køre min bil over på min vens adresse og vælger at hente nogle ting i hans bil, hvad har det med at min bil ikke er blevet stjålet, kan ikke se det har nogen sammenhæng overhovedet.

Jeg er så rystet over den måde Topdanmark har behandler min sag på. Jeg har parkeret min bil på den adresse og efterfølgende i det tidsrum fået stjålet min bil.

Jeg har så klaget til Klagechef … over min behandling. Han har været meget imødekommende og indkaldte mig så til et møde for at få sagen fra begyndelsen. Han var også rystet over at Topdanmark selv foretog den undersøgelse med de politifolk som er ansat i Topdanmark på den ubehagelige måde.

Jeg har så oplyst Topdanmark Inspektør … både min ven … mobilnr., min exkærestes nr. og min venindes nummer for at bevise at jeg har været på gerningsstedet hos min ven og efterfølgende i C.[by] og [E…vej]. Inspektøren … gjorde så stort nummer ud af sagen og ville have de mobilnumre, men helt ufatteligt så har han overhovedet ikke ringet og fået bekræftet hos min ven … om jeg var hos ham. Utroligt at jeg skal involvere mine venner i sagen og så efterfølende overhovedet ikke ringe til dem. Jeg er nok bare en lille borger som de kan afvise og de ved sikkert at jeg ikke gør noget efterfølgende for at få mine penge for min bil.

Jeg blev inviteret til et møde med deres Klagechef … og deres advokat, mail vedlagt. Jeg kan forstå på ham i en efterfølende samtale i telefonen med mig, at de var to imod og en for at jeg skulle have mine 90.000kr. for bilen. Han oplyser også mig flere gange i sagen at han vil ikke have at jeg bliver anmeldt til politiet for forsikringsmisbrug, da [kontorchefen], selv mener at det slet ikke er tilfældet her. Han oplyser også mig så mange gange at jeg fastholder min sag selvom Inspektør … prøver på alle mulig måde at få mig ud af balance og ændre historie. Nej og atter nej, min bil er blevet stjålet fra den adresse og lige meget hvad i siger er det min sag. Topdanmark fastholder at jeg ikke skal have min erstatning og jeg er så rystet over den behandling jeg har fået.

Jeg er en helt almindelig borger som på en helt almindelig ærlig måde, prøver at få den forsikringspolice til at hjælpe mig når jeg nu har tegnet en forsikring, til at gå i kraft og få udbetalt mit krav, da min bil er blevet stjålet sidste år."

Heroverfor har selskabet i brev af 2/5 2013 til nævnet anført:

"Klager har pr. telefon d. 2. januar 2013 anmeldt at hans bil en Saab 9, 2,3 Turbo årg. 02 er blevet stjålet d. 29. december 2012 fra A…vej … i B.[by]. Tyveritidspunktet er angivet til 18.30.

Af politiets anmeldelsesrapport fremgår det, at bilen er meldt stjålet d. 30.december kl. 02.45 og tyveritidspunktet er givet til mellem 18.30 og 01.00.

Bilen er ikke kommet til veje efter det anmeldte tyveri.

[1] Klager har kun afleveret en nøgle og oplyst, at den anden nøgle er smidt væk af hans eks kæreste kort efter købet af bilen i 2009. Bilen blev købt kontant for 173.000 kr. og der fulgte to nøgler med ifølge klager.

[2] Bilen er forsynet med en fabriksmonteret startspærre og kan derfor som udgangspunkt kun køre med rette nøgle. Nøglens transponder er med fast kode og nøgle og chip kan derfor godt kopieres, men det kræver, at gerningsmanden er i besiddelse af en original nøgle.

[3] Klager har oplyst, at bilen har været sat til salg i 2012 uden at være blevet solgt.

[4] Klager har til vores skadeinspektør oplyst, at bilen blev stjålet i forbindelse med, at han besøgte en kammerat, der boede på samme vej som han parkerede. Klager var afhængig af bilen, da han hver dag skulle til C. [by] med datteren på 3 år, da hun gik i børnehave der.

Klager har forklaret, at han gik ind til vennen, og at de hyggede sig med hans datter. De så lidt film, og da han skulle og ville hente bilen, var den væk. Det var omkring kl. 01.00. Klager oplyste, at han gik tilbage til sin kammerat, og lånte hans bil.

[5] Klager har oplyst, at han kørte af sted i en fart og fik en fartbøde ved ...

[6] Vores skadeinspektør bad klager oplyse, hvorfor han kørte rundt i … [by] midt om natten, hvortil klager forklarede, at han var inde for at lede efter sin bil. Han havde hørt, at Polakker fjerner biler og det er derinde det sker.

[7] Vores skadeinspektør bad klager oplyse, hvorfor bilen først blev meldt stjålet kl. 02.45, når tyveriet blev opdaget kl. 1.00. Hertil oplyste klager, at han først anmeldte tyveriet, da han kom hjem, samt at han anmeldte det over nettet.

[8] Klager ville give sit samtykke til, at vi kunne indhente teleoplysninger fra klagers mobiltelefon og ville sende en mail.

[9] Jeg vedlægger klagers mail, hvoraf det nu fremgår, at klager ankom til vennen kl. 19.15 og efterfølgende i vennens bil tog tilbage til sit eget hus for at hente noget legetøj, han havde glemt. Efterfølgende kørte han, stadig i vennens bil, til en veninde på [E…vej] for at hente et legehus. Her ankom han angiveligt omkring kl. 21.00, og efterfølgende tager han tilbage til vennen, hvor han kl. 01.00 opdager, at hans egen bil er væk.

[10] Klager har oplyst, at årsagen til at det var vennens bil, han kørte rundt i, og ikke hans egen, var at hans egen var fyldt med barnevogn og autostol m.m.

Som det fremgår af kaldsdataene går klagers mobil på en mast i C.[by] kl. 29.51 og en mast i R...gade kl. 20.51, men klager afviser i første omgang at have været i C. [by]. Klager får en fartbøde kl. 01.38 og mobilen ses kun registreret hos vennen en gang kl. 02.17.

[11] Der er registreret 69 SMS til samme telefon nummer d. 29. december, men klager har oplyst, at han ikke husker, hvem han har sms'et med. Ifølge klager skulle hans datter være efterladt hos kammeraten, mens klager ordnede de forskellige ærinder.

5. 84.341

Vores skadeinspektør meddelte klager, at han ikke kan få de forskellige forklaringer om klagers færden til at passe med de telefondata, der er fremkommet, men at han ville afslutte sagen.

[12] Efterfølgende har klager rettet telefonisk henvendelse til vores skadeinspektør og undskyldt, at han ikke helt havde givet den rigtige forklaring, men at han var i gang med en skilsmisse og havde mistet sit job, så han var lidt ude balance.

[13] Årsagen til at hans telefon gik på en mast i C. [by], var at han havde afleveret sin datter hos hendes mor i C. [by] kl. 20.30 og hun havde derfor ikke som først oplyst, været hos hans kammerat hele aftenen. Han forklarede, at han blot havde lagt hende på bagsædet, da han skulle køre hende hjem, og derfor ikke ville fortælle det til os.

[14] Det er uvist, hvorfor klager ikke forsøgte, at få fat i den autostol, han tidligere har oplyst, befandt sig i hans egen bil, da han jo først, ifølge sin egen forklaring, opdagede at bilen var væk kl. 01.00.

[15] På baggrund af de mange forskellige forklaringer og sagen samlede omstændigheder finder vi ikke anmeldelsen troværdig. Klager er kun registret sent om natten med sin mobil hos vennen i området, hvor bilen angiveligt skulle være parkeret mellem 18.00 og 19.00.

[16] Der er kun afleveret en nøgle, angiveligt fordi klagers ekskæreste havde smidt den anden væk engang i 2009. Bilen, der er med fabriksmonteret startspærre, kan ikke umiddelbart køre uden rette nøgle og den over 10 år gamle Saab er næppe særlig attraktiv i de professionelle kredse, der bruger tid og udstyr på at bryde bilers startspærre.

[17] Det undre os endvidere, at klager ikke på noget tidspunkt er ved sin egen bil, fra det tidspunkt han oplyser, at han parkerer den til kl. 1.00 om natten, specielt i betragtning af, at klager i sin seneste forklaring oplyser, at han skulle køre sin 3 årige datter til sin mors bopæl. Det ville derfor være nærliggende at bruge hans egen bil med den autostol, han tidligere har forklaret var i bilen og endeligfinder vi det usædvanligt, at klager selv kører rundt og leder efter bilen om natten i stedet for at kontakte politiet umiddelbart efter, han opdager at bilen er væk.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke finder, der er indtruffet en forsikringsbegivenhed som anmeldt og fastholder vores afvisning af erstatningspligten."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 16/5 2013 bl.a. bemærket:

"Jeg har givet brevet fra Topdanmark numre og efterfølgende besvaret brevet.

1. Korrekt at jeg kun aflevere en nøgle, den nøgle bliver så efterfølgende så undersøgt og var den originale nøgle. Dog påstår Topdanmark at den var en kopi, men indrømmede til sidst at de havde undersøgt den hos Saab i … at den var original, men de skulle lige prøve mig af om jeg talte sandt. … Biler i …[by] udleverede den som en original nøgle.
2. Der bliver stjålet alle biler, selv en Ferrari har den mest gennemtænkte startspærre system og der bliver jo også stjålet biler af den karakter ??, det oplyser medierne selv, så hvorfor ikke en Saab ??, men Topdanmark prøver jo nok på at give så mange forklaringer/undskyldninger på ikke at udbetale erstatningen. Jeg er rystet over at de vil gå ned på det plan.
3. Det er korrekt. Er det nu ikke tilladt at sælge eller prøve at sælge sin bil?.
4. Korrekt.
5. Korrekt

6. Korrekt
7. Har givet forklaring i mit brev til jer. Selv den advokat og Klagechef …, oplyser mig at Politiet ikke lede efter biler med mindre det er Ferrari eller lignende. De modtager oplysningen og sender et stykke papir, hvorfor skulle jeg så ikke selv gøre noget. Jeg er vild glad for min bil og reagere hurtigt selv og prøver selv at gøre noget.
8. Korrekt.
9. Inspektør … fra Topdanmark kontakter mig efter 6 uger fra min bil er stjålet og forventer at jeg kan huske ned i minutter, hvordan min dag var for 6 uger siden. Siden de selv oplyser til mig at politiet ikke gøre noget, hvordan kan det så være at de selv først kontakter mig efter 6 uger og ikke med det samme for at hjælpe?. Der er ingen mennesker som kan huske sit liv i minutter. Men fordi jeg ikke kunne huske mit liv ned i minutter, så er helvede løs og de bruger selv minutter imod mig for ikke at udbetale/godkende min sag??
10. Ja, jeg låner min vens bil og kan det overhovedet have noget at gøre med at min bil er stjålet. Hvad nu hvis min vens bil var en varevogn og jeg skulle hente noget. Hvad har det med at min bil ikke er stjålet? Jeg havde ikke plads til et legehus i bilen, så hvad er der galt i at låne en bil af en ven.
11. Inspektør … ringer til mig en dag imens jeg står med slibemaskine og støvet står op omkring mig, han var temmelig ubehagelig og sagde *de* 4 første cifre i nummeret og kunne ikke lige give en forklaring på de to sms... Efterfølgende da jeg er i mødet med deres Klagechef …, oplyser jeg dem at det er min ex.kærestes nummer, som jeg så ikke har 69 sms med, men 31 ca., da jeg så oplyser Klagechef ..., det er min exkæreste så siger han til mig: Okay [klageren] det er jeg glad for, fordi de to mobilnr. er helt klart årsagen til at du ikke har fået udbetalt din erstatning.
    Tænk engang at enhver person kunne jo bare have set på min samtalespec. at det forekommer dagen før. Hvad har det egentlig med at jeg ikke kan få udbetalt min erstatning. D. 29 december 2012, Jeg skriver til min exkæreste kl. 20.10at jeg er på vej og 20.20 at jeg er ankommet. Jeg havde på selve dagen fuldstændig smidt ud af hukommelsen at jeg skulle aflevere hende omkring 20.30 - 21.00 i C.[by], helt uden for normal afleveringsprocedure. Så det er jo helt menneskeligt at glemme. En anden ting, hvad kommer det Topdanmark ved at jeg køre ud i min vens bil med min datter på bagsædet ??.
12. Jeg oplyser ham at jeg står uforstående over at han kommer brasende ind af min dør og forventer at jeg skulle kunne huske helt ned i detaljer hvordan min dag var den. 29 december2012, når han står herude midt i februar 2013. Det er helt utroligt hvad de vil bruge i mod en kunde i deres firma, Jeg har oplyst ham at jeg havde mange ting om ørene og det er der mange mennesker som har, og igen hvad har det med min stjålne bil at gøre.
13. Ja, der sidder en politimand foran en og da jeg er en retskaffen borger var jeg bange for at oplyse ham om min datter bare lå ned på bagsædet. Min bil var fyldt op med klapvogn tasker osv., og fordi jeg skulle hente et legehus på [E…vej], så tog jeg hans bil, hvad i alverden har det med at min bil ikke er stjålet, fordi jeg låner hans bil. I mine vennekreds låner vi hinandens biler og det er nok ikke så mærkeligt i andres vennekredse.
14. Ja hvorfor gøre jeg ikke det, har lige givet forklaring i punkt 13.
15. Der er ikke så mange forklaringer, min sag er temmelig simpel. Men Topdanmark gør alt hvad de kan for at undgå at udbetale erstatning, de kan fange en i minutter i ens liv og lige pludselig gør ens færden ulovlig, Jeg har givet [inspektøren] 3 mobil-numre, et til min ven som jeg var hos, et nummer til min veninde på [E…vej] og et nummer til min ex.kæreste og han har overhovedet ikke gjort brug af dem. Selv min ven som jeg har været hos vil gerne oplyse ham at jeg har været der.
16. Det er Topdanmarks forklaring, men hvem siger den er korrekt. Hvordan kan det være at der bliver stjålet biler af alle mærker, alle årgange, men Topdanmark prøver igen at

komme udenom. De prøver jo hele tiden at komme med forklaringer for at undgå at give mig min erstatning.

17. Jeg køre to ture i min vens bil, er det forbudt at gøre det. Jeg køre hjem og tilbage igen, køre en tur på en times tid i min vens bil og retur igen. Hvor mange mennesker sidder og ringer når man er hos venner, det ville være ret uforskammet at gøre det. Men fordi jeg lige låner min vens bil og er væk i halvanden time, så det er fra Topdanmarks side, årsagen til at der formentlig ikke er sket en forsikringsbegivenhed. De bliver ved med at skrive formentlig ikke sket en forsikringsbegivenhed. De er ikke sikre, så hvorfor bliver de så ved med at holde fast i at jeg ikke skal have erstatningen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende den anmeldte forsikringsbegivenhed. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for nævnet, men må i givet fald foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand